

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI PMB UNIPDU MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**



Oleh:

**DEWI AYU MASITA
NIM: 4118008**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINTEK
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2021**





Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI PMB UNIPDU MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer

Oleh:

**DEWI AYU MASITA
NIM: 4118008**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINTEK
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2021**



Hak Cipta Miik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
INFORMASI PMB UNIPDU MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui pada

Hari :
Tanggal :

Oleh

| Dewan Penguji | Tanda Tangan |
|--|--------------|
| Sujarwo S.T., M.Kom. Ketua Penguji | |
| Moh. Shohibul Wafa S.Kom. M.Kom. Anggota Penguji 1 | |
| Diema Hernyka Satyareni S.Kom., M.Kom. Anggota Penguji 2 | |

| Dosen Pembimbing | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| Ahmad Farhan. S.Kom., M.M. Dosen Pembimbing 1 | |
| Diema Hernyka Satyareni S.Kom., M.Kom. Dosen Pembimbing 2 | |

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

*Mukhammad Masrur, S.Kom., M.Kom.





HALAMAN MOTTO

Let it flow, how matter the waves hit us !



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Kehadirat Allah SWT, shalawat dan salam tercurahkan pada Baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta Harie Laksono dan Sutji Wahjuningsih yang doanya, usahanya, tawanya, tangisnya menjadi kekuatan saya sampai kapanpun.
2. Saudara-saudara saya yang selalu mensupport baik secara dzohir maupun batin, Latifah Ayu Rahman dan Ahmad Rasyid Kahfi.
3. Seluruh guru-guru saya, yang dengan jasa dan doa restunya mengiringi perjalanan hidup saya.
4. Umi Ita, Ayah Ali, Abi Han, Umi Ida yang banyak membantu saya dalam masa perkuliahan juga pengabdian di PP Darul Ulum ini.
5. Dosen-dosen saya selama 4 tahun ini, berkat beliau semua saya bisa sampai di titik ini, terima kasih banyak atas ilmu yang bapak ibu berikan. Khususnya dosen pembimbing saya, Bapak Ahmad Farhan, S.Kom, M.M dan Ibu Diema Heryka Setyareni, S.Kom, M.Kom.
6. Yang teristimewa, menemani dan membantu proses belajar selama kuliah dan pembuatann skripsi ini, Muhammad Burhanuddin dan Agung Chumaidi.
7. Teman teman sekelas yang tiada banding keseruannya, I'll miss y'all.
8. Penghuni kamar 22 tercinta, terimakasih sudah sangat pengertian dan saling membantu dalam perjuangan kita selama ini.
9. Teman seperjuangan di Salafiyah yang selalu di hati, khususnya Liza Lu'lu Baitul Izzah, Bibi Widhi Rahadi dan Viki Qotrun Nada.



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Dinyatakan di Jombang
Tanggal 30 Juni 2022

ttd

Dewi Ayu Masita
NIM 4118008





Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terkait dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jombang, 29 Juni 2022

Dewi Ayu Masita





Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



DAFTAR ISI

| | |
|--|-------|
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| PERNYATAAN KEASLIAN | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR RUMUS..... | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xxiii |
| ABSTRAK..... | xxv |
| BAB 1 PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB 2 LANDASAN TEORI..... | 8 |
| 2.1 Kajian Pustaka | 8 |
| 2.1.1 Analisis..... | 8 |
| 2.1.2 Sistem Informasi | 8 |
| 2.1.3 Pengujian Kepuasan Sistem Informasi..... | 9 |
| 2.1.4 Webqual 4.0..... | 10 |
| 2.1.5 Kepuasan Pengguna | 12 |
| 2.1.6 Metode Penelitian Kuantitatif..... | 13 |
| 2.1.7 Metode Pengumpulan Data..... | 14 |
| 2.1.8 Populasi | 14 |



| | |
|---|-----------|
| 2.1.9 Sampel | 15 |
| 2.1.10 Skala Likert | 15 |
| 2.1.11 Uji Validitas | 17 |
| 2.1.12 Uji Realibilitas | 18 |
| 2.1.13 Uji Asumsi | 19 |
| 2.1.13 Analisis Regresi Linear Berganda | 21 |
| 2.1.14 SPSS | 21 |
| 2.1.16 Uji F | 22 |
| 2.1.17 Uji T | 22 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 22 |
| BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 25 |
| 3.1.1 Pendahuluan | 27 |
| 3.1.2 Pengumpulan Data | 33 |
| 3.1.3 Pengelolaan Data | 34 |
| 3.1.4 Analisis Data | 36 |
| 3.1.5 Pengambilan Keputusan | 37 |
| 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 38 |
| 3.3 Jenis Data, Metode dan Instrumen Penelitian | 40 |
| 3.4 Perancangan Kuisisioner | 41 |
| 3.5 Populasi Penelitian | 44 |
| 3.6 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel | 45 |
| 3.7 Penyebaran Kuisisioner | 45 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 47 |
| 4.2 Hasil Analisis | 48 |



| | |
|---|----|
| 4.2.1 Hasil Analisis Demografis | 48 |
| 4.2.2 Hasil Pengolahan Data | 51 |
| 4.3 Uji Asumsi Klasik | 54 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 54 |
| 4.3.2 Uji Linieritas | 55 |
| 4.3.3 Uji Multikolinieritas | 56 |
| 4.3.4 Uji Autokorelasi | 57 |
| 4.4 Uji Regresi Linier Berganda | 58 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 60 |
| 4.6 Koefisien Determinasi (R^2) | 62 |
| 4.7 Pembahasan | 63 |
| BAB 5 PENUTUP | 65 |
| 5.1 Kesimpulan | 65 |
| 5.2 Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 69 |
| LAMPIRAN- LAMPIRAN | 72 |



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Pernyataan Webqual 4.0 | 11 |
| Tabel 2. 2 Penerapan Skala Likert | 16 |
| Tabel 2. 3 Nilai Skala Likert | 17 |
| Tabel 3. 1 PenelitianTerdahulu | 29 |
| Tabel 3. 2 Penjabaran Indikator | 38 |
| Tabel 3. 3 Perancangan Kuesioner | 41 |
| Tabel 4. 1 Jawaban Responden Usability Quality | 50 |
| Tabel 4. 2 Jawaban Responden Informastion Quality | 48 |
| Tabel 4. 3 Jawaban Responden Informastion Quality | 49 |
| Tabel 4. 4 Jawaban Responden User Satisfaction | 50 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna | 51 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Kegunaan | 51 |
| Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Informasi | 52 |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Interaksi Pelayanan | 52 |
| Tabel 4. 9 Uji Realibilitas Variabel Kuesioner | 53 |
| Tabel 4. 10 Uji Normalitas | 54 |
| Tabel 4. 11 Uji Linieritas | 55 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinieritas | 56 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi | 58 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 58 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji T | 60 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji F | 62 |





Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 26 |
| Gambar 3. 2 Bagan Hipotesa | 31 |
| Gambar 3. 3 Konstruksi Kuesioner..... | 41 |
| Gambar 4. 1 Grafik Probabilitas Plot | 55 |
| Gambar 4. 2 Grafik Heteroskedastisitas..... | 57 |



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



DAFTAR RUMUS

| | |
|----------------------------------|----|
| Rumus 1 1 Uji Validitas | 17 |
| Rumus 1 2 Uji T | 17 |
| Rumus 1 3 Uji Realibilitas | 18 |
| Rumus 1 4 Regresi Linier | 21 |



Hak Cipta Milik Unipdu Jombang

[@www.unipdu.ac.id](http://www.unipdu.ac.id)



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Kuesioner | 72 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data | 79 |
| Lampiran 3 Tabel Uji Validitas Variabel Y | 83 |
| Lampiran 4 Uji Realibilitas Variabel Y | 83 |
| Lampiran 5 Uji Validitas X1 | 85 |
| Lampiran 6 Uji Realibilitas X1 | 86 |
| Lampiran 7 Uji Validitas X2 | 87 |
| Lampiran 8 Uji Realibilitas Variabel X2 | 88 |
| Lampiran 9 Uji Validitas Variabel X3 | 89 |
| Lampiran 10 Uji Realibilitas Validitas X3 | 89 |
| Lampiran 11 Input Variabel | 90 |
| Lampiran 12 Form A | 98 |



ABSTRAK

Di era digital, perguruan tinggi sebagai salah satu sektor pendidikan dituntut untuk menyediakan pelayanan secara online agar mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Begitupun Universitas Pesantren Darul Ulum (UNIPDU), khususnya dalam bidang penerimaan mahasiswa baru. Berhasil tidaknya pelayanan di UNIPDU dipengaruhi oleh petugas pelayanan. Dalam prosesnya, nanti akan dinilai apakah pengguna merasa puas ataukah sebaliknya. Penilaian kepuasan pengguna dalam penelitian ini, diukur menggunakan metode webqual 4.0 yang memiliki tiga dimensi, yakni *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan). Instrumen penilaian yang digunakan adalah kuesioner dari google form dan disebarakan kepada 120 mahasiswa pengguna akhir selaku responden. Responden mengisi kuesioner dengan memilih salah satu dari nilai skala likert antara 1-5. Hasil yang didapatkan dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari pengolahan data yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi lebih banyak pengaruhnya daripada kualitas kegunaan dan kualitas interaksi pelayanan sebanyak 5,077 dan variabel *usability quality* (X1), *information quality* (X2) dan *service interaction quality* (X3) dapat menjelaskan variabel dependent *user satisfaction* (Y) sebesar 73,3%. Indikator dari kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Webqual 4.0, Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan, PMB, Analisis Regresi Linier Berganda.







BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam bidang pendidikan dalam lima tahun terakhir ini semakin marak. Karena saat ini ketersediaan pelayanan secara online di sebuah perguruan tinggi menjadi parameter sebuah kualitas perguruan tinggi. Ditambah dengan terjadinya pandemi dalam dua tahun terakhir menjadi penyebab beralihnya seluruh proses yang semula offline menjadi online seperti halnya pendaftaran, administrasi juga Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) setiap harinya. Perguruan tinggi harus memikirkan kepuasan pengguna akhir salah satunya melalui penerapan layanan TI. Kepuasan pengguna perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap pemakaian layanan TI yang diberikan. Pengukuran tersebut nantinya akan digunakan organisasi sebagai tolak ukur kualitas pelayanannya sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan yang diinginkan. Menurut (Rosalina, 2017), keberhasilan penggunaan sistem informasi pada suatu organisasi didapat dari kepuasan pengguna akhir sebagai umpan balik dalam mengembangkan lagi sistem informasi tersebut.

Pendidikan merupakan suatu pelayanan yang berupa proses pembudayaan, pengertian ini berimplikasi pada adanya masukan dan keluaran. Inputnya adalah siswa atau mahasiswa, sarana, prasarana dan lingkungan, sedangkan outputnya adalah jasa pendidikan, lulusan dan alumni. Perguruan tinggi tidak lepas dari produk yang dikeluarkan yaitu kurikulum, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dalam masyarakat, administrasi, dan ekstrakurikuler serta produk parsial yaitu lulusan. Meskipun disebut produk parsial, lulusan perguruan tinggi adalah produk yang sangat penting, yang bersifat generatif dan

berlaku. Generatif artinya melalui lulusanlah layanan pendidikan tinggi disebarluaskan dan dikembangkan. Sedangkan dikatakan aplikatif karena lulusan akan menerapkan layanan perguruan tinggi yang telah diterima di dunia kerja.

Berhasil tidaknya pelayanan di perguruan tinggi dipengaruhi oleh petugas pelayanan, karena layanan ini, mahasiswa baru dapat memberikan penilaian terhadap layanan penerimaan mahasiswa baru. Hal ini diperlukan untuk dapat memenangkan persaingan dengan universitas lain dan menuntut komitmen guna memuaskan calon mahasiswa baru. Salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan dengan memahami apa yang diinginkan oleh calon pelanggan atau murid baru.

Untuk menunjang berjalannya kegiatan pendaftaran secara online sebagai sebuah pelayanan maka disediakanlah fasilitas yang memudahkan staf perguruan tinggi untuk mengelola proses pendaftaran secara online. Fasilitas pendaftaran secara online tersebut adalah sebuah website atau sistem informasi PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru). Diharapkan dengan penerapan sistem pendaftaran secara online ini dapat meningkatkan kinerja, efektifitas dan produktifitas. Juga mempermudah para calon mahasiswa dalam mendapatkan informasi pendaftaran serta penerimaan mahasiswa baru.

Sistem Informasi PMB Unipdu adalah sebuah sistem informasi yang dibuat oleh Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum yang ditujukan untuk calon mahasiswanya. Berdasarkan pengamatan peneliti, sistem informasi ini berisikan informasi tentang penerimaan mahasiswa baru seperti tanggal pendaftaran, jadwal tes penerimaan, pengumuman penerimaan, penerimaan mahasiswa baru online, informasi untuk mahasiswa baru dan penyimpanan data-data administratif mahasiswa baru. Hal tersebut sebagai wujud menjaga eksistensi institusi dalam dunia pendidikan yang sekarang merambah ke era digital. Maka melalui sistem



informasi ini, diharapkan para calon mahasiswa terbantu dan merasa dimudahkan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan juga melakukan pendaftaran.

Kepuasan pengguna merupakan syarat yang sangat penting bagi sebuah organisasi, dengan mempertahankan kepuasan pengguna selaku pelanggan maka akan tercipta citra yang baik bagi perguruan tinggi itu sendiri, serta membangun hubungan antar perguruan tinggi dengan mahasiswanya. Apabila semakin tinggi kepuasan pengguna maka semakin tinggi pula citra atau keberhasilan perusahaan dimata pelanggan, bahkan perusahaan bisa mendapat kepercayaan yang baik dimata pemerintah (Nuraeni, 2016). Karena sistem Informasi PMB di Unipdu saat ini masih terus dalam proses pengembangan, maka dibutuhkan analisis dari pengguna akan kepuasan layanan yang diberikan.

Pengukuran kepuasan pengguna dapat menggunakan beberapa alat ukur, diantaranya yaitu metode HOTFIT (Human-Organization-Technology and Net Benefit), metode PIECES framework, Metode EUCS (End User Computing Satisfaction), dan Metode Webqual 4.0 . Metode HOTFIT merupakan kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut Human-Organization-Technology (HOT) Fit Model (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Metode PIECES merupakan sebuah kerangka yang dipakai untuk mengklasifikasikan suatu problem dengan 6 variabel Performance, Information, Economic, Control, Efficiency, Service untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna suatu sistem informasi (Ramadhani & Kusuma, 2018). Metode EUCS yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna suatu sistem informasi, metode ini menekankan kepuasan (satisfaction) terhadap aspek teknologi dengan menilai dari lima variabel yaitu isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timelines) (Doll & Torkzadeh, 1988). Sedangkan yang terakhir adalah Metode Webqual 4.0 yaitu metode untuk mengetahui



kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (Barnes dan Vidgen, 2003). Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan PMB UNIPDU kali ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang merupakan pengembangan dari metode ServQual. WebQual 4.0 ini memiliki tiga instrumen dalam prosesnya yakni kualitas informasi, kualitas kegunaan, dan kualitas interaksi pelayanan. Hasil dari pengukuran tersebut nantinya bisa berguna untuk meningkatkan layanan website bagi pengguna di perguruan tinggi. Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi yang menjadi indikator kualitas sebuah website yakni, kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu metode yang paling baik digunakan sebagai pengukuran kualitas suatu situs. Webqual 4.0 juga lebih tepat karena dapat digunakan untuk menganalisis kualitas website internal seperti *studentsite* yakni PMB Unipdu ini. Dalam alur penelitiannya, penulis akan mengumpulkan pendapat sesuai indikator dimensi webqual 4.0 dari jumlah responden yang telah ditentukan pendapat tersebut disebutkan dalam skala likert yang nantinya akan diuji normalitas dan realibilitasnya selanjutnya akan diolah data dan kemudian diambil kesimpulan sesuai dengan nilai yang dihasilkan.

Penggunaan teknologi informasi untuk proses Penerimaan Mahasiswa Baru ini dianggap memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna nya, namun belum pernah dilakukan penelitian secara formal tentang seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pengguna PMB Unipdu. Setelah memperhatikan permasalahan di atas, maka perlu dilakukan analisis pengaruh Webqual 4.0 terhadap kepuasan pengguna ketika menggunakan sistem informasi PMB Unipdu ini, sehingga bisa meningkatkan kualitas dalam pelayanannya. Hasil dari pengukuran tersebut nantinya bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam memperbaiki kekurangan pada layanan website Pendaftaran Mahasiswa Baru pada Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.



1.2 Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang , bisa disimpulkan bahwa rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimanakah analisis kepuasan pengguna sistem informasi PMB Unipdu berdasarkan metode Webqual 4.0 ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah ;

- 1) Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna website PMB pada Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum menggunakan metode Webqual 4.0.
- 2) Para responden dari penelitian ini adalah mahasiswa/i baru yakni angkatan 2021-2022 dengan metode sampling dari teknik Ghozali.
- 3) Dimensi metode webqual 4.0 yang akan dinilai nantinya ada tiga yakni, Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas Interaksi Pelayanan.
- 4) Metode pengolahan data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis dan menjelaskan kepuasan pengguna sistem informasi PMB Unipdu berdasarkan metode Webqual 4.0

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

- 1) **Manfaat Praktis**
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perguruan tinggi berupa peningkatan kualitas dalam pelayanan website Penerimaan



Mahasiswa Baru.

- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi pengguna terhadap perguruan tinggi
- c. Hasil penelitian ini dapat dipergunakan untuk mengetahui kualitas website penerimaan mahasiswa baru milik perguruan tinggi berdasarkan konsep webqual 4.0

2) Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk kajian teori tentang pengaruh *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk kajian teori tentang pengaruh *usability* terhadap kepuasan pengguna.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk kajian teori tentang pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna

1.6 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang mendiskripsikan pengertian analisa kepuasan pengguna, penerimaan mahasiswa baru, metode webqual 4.0



BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian dan metodologi yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, diantaranya mencakup populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data serta metode analisa data dan pemrosesan data

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pemaparan analisis data beserta hasilnya, intepretasi hasil penelitian. Analisis data yang telah dikumpulkan diolah menggunakan Ms Word 2013 dan Ms Excel 2013. Kemudian menggunakan SPSS untuk analisa data utamanya.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.





BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Analisis

Menurut Ha Rahap dalam (Azwar, 2019) Pengertian analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Komaruddin (1994 : 31) juga berpendapat bahwa analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam suatu keseluruhan. Menurut Wiradi (Makinuddin & Sasongko, 2006) analisis merupakan aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria-kriteria tertentu untuk kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya. Maka dari tiga definisi yang telah disebutkan, bisa kita simpulkan bahwa analisis memiliki beberapa unsur pokok, yakni ;

- 1) Analisis adalah suatu rangkaian perbuatan yang didasari pemikiran logis mengenai suatu hal yang diteliti.
- 2) Mempelajari tiap bagian dari objek kajian secara rinci.
- 3) Mengurai sesuatu berdasarkan kriteria tertentu.

2.1.2 Sistem Informasi

Sistem menurut Fat adalah sebuah kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan (*Unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif. Sedangkan Informasi adalah data yang diolah menjadi

lebih berguna dan berarti untuk penerimanya. Gordon B. Davis berpendapat bahwasanya informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah hal yang krusial dalam sebuah organisasi, sebab menyediakan, menyimpan, mengambil, mengubah, megolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi tersebut.

2.1.3 Pengujian Kepuasan Sistem Informasi

Pengujian adalah praktik membuat penilaian objektif sehubungan dengan sejauh mana sistem (perangkat) memenuhi, melebihi atau gagal memenuhi tujuan yang ditetapkan (Rausch & Barnes, 2007). Sedangkan menurut Kotler (2014:150) pengujian kepuasan ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sehingga bisa disimpulkan bahwa pengujian kepuasan memiliki tiga taraf;

1. Taraf pertama : Jika yang disajikan memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna.
2. Taraf kedua : Jika yang disajikan melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna.
3. Taraf ketiga : Jika yang disajikan gagal memenuhi apa yang dibutuhkan pengguna.

Dari ketiga taraf tersebut, maka kepuasan pengguna adalah suatu fungsi perbedaan dimana kinerja/ layanan belum tentu sesuai dengan yang diharapkan. Apabila kinerja/layanan sesuai atau bahkan melebihi dari yang diharapkan maka pengguna akan puas. Sebaliknya, jika kinerja/layanan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pengguna akan merasa tidak puas. Sedangkan pengujian ini tergantung dari tingkat kepuasan dari pengguna.



2.1.4 Webqual 4.0

Webqual adalah sebuah metode pengukuran kualitas layanan website melalui persepsi pengguna akhir. Webqual adalah pengembangan dari metode Servqual. Sejak awal perkembangannya pada tahun 1998 Webqual mengalami iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya mulai dari Webqual 1.0, Webqual 2.0, Webqual 3.0 lalu sekarang Webqual 4.0. Pengembangan instrumen Webqual 4.0 berdasarkan konsep QFD (*Quality Function Development*) atau pengembangan kualitas fungsi yang implementasinya berdasarkan *voice of customer*. Webqual 4.0 adalah salah satu metode pengukuran website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Sanjaya, 2012).

Webqual 4.0 memiliki tiga variabel pengukuran, diantaranya;

1) *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan)

Kualitas kegunaan berhubungan dengan desain atau rancangan dari website tersebut. Meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri dan digunakan, kemenarikan website, interface yang menyenangkan. Menurut Jabar, Usman & Awal, 2013 bahwasanya *usability* berfokus pada prespektif bagaimana pengguna menerima dan berinteraksi terhadap website. Karena website yang tepat guna adalah yang sesuai dengan keperluan dari pengguna serta tidak ada kendala dalam penggunaannya.

2) *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang *up to date*, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai (Al Baiti, Suprpto & Rachmadi, 2017). Menurut Nugroho, 2017 kualitas informasi seringkali diukur berdasarkan relevansi informasi, akurasi dan ketepatan waktu. Relevansi informasi disini berdasarkan



apakah informasi yang disajikan di dalam website tersebut sesuai dengan temanya. Sedangkan akurasi berdasarkan kepercayaan dan validasi informasi yang disajikan. Dan ketepatan waktu berkaitan dengan ke uptodate an informasi yang disajikan.

3) *Service Interaction Quality* (Kualitas Pelayanan Interaksi)

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati (Sastika, 2016). Indikator ini, lebih berfokus untuk meningkatkan *trust dan emphaty* dari pengguna saat memberikan dan menyimpan informasi pribadi.

Tabel 2.1 menunjukkan kategori dan pernyataan pada webqual 4.0 yang akan digunakan dalam kuisisioner.

Tabel 2. 1 Pernyataan Webqual 4.0

| Kategori | Pernyataan Webqual 4.0 |
|-------------------|--|
| Kualitas Kegunaan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya menemukan situs ini mudah untuk dipelajari dan dioperasikan. 2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan mudah dimengerti. 3. Saya menemukan situs ini mudah dinavigasi. 4. Saya menemukan situs ini untuk digunakan. 5. Situs ini memiliki tampilan yang menarik. 6. Desainnya sesuai dengan jenis situs. 7. Situs ini menyampaikan kompetensinya 8. Situs ini menciptakan pengalaman positif untuk saya. |



Tabel 2. 1 Lanjutan Pernyataan Webqual 4.0

| Kategori | Kuesioner Webqual 4.0 |
|---------------------|---|
| Kualitas Informasi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan informasi yang akurat. 2. Memberikan informasi yang dipercaya. 3. Memberikan informasi yang tepat waktu. 4. Memberikan informasi yang relevan. 5. Informasi yang diberikan mudah untuk pahami. 6. Memberikan informasi pada tingkatan yang tepat secara detail. 7. Menyajikan informasi dalam format yang tepat. |
| Interaksi Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki reputasi yang baik. 2. Terasa aman untuk menyelesaikan transaksi. 3. Informasi pribadi saya terasa aman. 4. Menciptakan rasa personalisasi. 5. Menyampaikan maksud dari komunitas. 6. Membuatnya mudah untuk berkomunikasi dengan organisasi. |
| Kepuasan Pengguna | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengguna terdapat kesesuaian. 2. Bersedia untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian berulang terhadap produk/informasi terkait. 3. Bersedia untuk merokemendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga. |

2.1.5 Kepuasan Pengguna

Tercapainya kepuasan pengguna adalah bila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan (Arthur,



Andry, Eka, 2007). Untuk memenuhi harapan pengguna dalam sebuah sistem informasi maka diperlukan adanya pengembangan produk. Agar pengembangan produk ini dapat tepat guna dalam prosesnya dibutuhkan sebuah wadah yang menampung aspirasi pengguna terhadap kinerja aplikasinya. Aspirasi itu nanti yang menjadi acuan pengembangan produknya agar memenuhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan sebuah dimensi penilaian dalam menilai kesuksesan sistem informasi (Urbach dan Muller, 2011). Hawkins dan Lonney (2004:101) berpendapat bahwa atribut pembentuk kepuasan terdiri dari;

1. Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian antara kualitas produk yang diharapkan oleh pengguna dengan yang dirasakan oleh pengguna.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian berulang terhadap produk terkait.
3. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

2.1.6 Metode Penelitian Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012). Metode kuantitatif lebih sesuai digunakan dalam penelitian ini sebab kuantitatif berorientasi pada angka dan data. Angka dan data yang diolah dalam penelitian kuantitatif ini juga melalui pengujian validitas dan realibilitas.



2.1.7 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah

1) Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliable. Instrumen yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrument yang reliable adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin.

2) Wawancara

Tujuan dari dilakukannya wawancara adalah untuk memperoleh informasi atau mengkonfirmasi sejumlah informasi kepada responden secara langsung. Metode ini sesuai digunakan untuk mencari informasi secara mendalam apabila survey kuisisioner tidak memberikan informasi yang cukup atau metode diskusi kelompok terfokus.

2.1.8 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka



peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2009).

2.1.9 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila operasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. (Sugiyono, 2016) Maka dalam pengambilan sampel ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode accidental sampling. Menurut Sugiyono (2009:85), Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data. Selain itu, bagian ini berisi justifikasi atau kritik pada kelemahan atau kekurangan yang mungkin ada pada penelitian terdahulu sehingga dapat dijadikan argumen bahwa penelitian yang akan dilakukan bersifat penyempurnaan atau pengembangan penelitian terdahulu. Sumber pustaka yang dirujuk pada bagian ini harus dicantumkan dalam kalimat atau pernyataan yang diacu dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

2.1.10 Skala Likert

Penskalaan tipe Likert dikembangkan oleh Rensis Likert pada tahun 1932 dalam mengukur sikap sosial. Pengukuran tipe ini pertama kali dibuat untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang terhadap hubungan internasional, antar suku, konflik ekonomi, konflik politik, dan agama. Tipe pengukuran ini digunakan tidak hanya untuk mengukur pendapat atau sikap tetapi juga digunakan untuk mengukur persepsi dan berbagai karakteristik psikis manusia serta dalam pengukuran kepribadian (Setiawati, 2013). Tabel 2.2 merupakan contoh penerapan skala likert pada kuisisioner peneliti.



Tabel 2. 2 Penerapan Skala Likert

| No | Pertanyaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Website pencarian kerja ini mudah dipelajari dan dioperasikan | | | | | |
| 2 | Interaksi dengan website ini jelas dan dimengerti | | | | | |
| 3 | Website ini memiliki navigasi yang jelas | | | | | |
| 4 | Website ini mudah digunakan | | | | | |
| 5 | Website ini memiliki tampilan yan menarik | | | | | |
| 6 | Desain sesuai dengan tipe website (penyedia informasi pekerjaan) | | | | | |
| 7 | Dengan adanya website ini dapat meningkatkan persaingan dengan pencari kerja lainnya | | | | | |
| 8 | Website ini memberikan pengalaman positif untuk saya | | | | | |

Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan menjadi skala yang paling banyak digunakan dalam riset beberapa survei. Skala ini memiliki beberapa butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga memiliki nilai atau skor yang mewakili sifat individu. Responden menentukan tingkat persetujuan dengan memilih salah satu pilihan yang diberikan (Warmbrod, 2014). Dalam tiap konteks skala nya, memiliki masing-masing nilai seperti yang ada pada tabel 2.3 berikut ;



Tabel 2. 3 Nilai Skala Likert

| No | Konteks | Nilai |
|----|---------------------|-------|
| 1 | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | Setuju | 4 |
| 3 | Ragu-ragu | 3 |
| 4 | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Setuju | 1 |

2.1.11 Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan dan kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Menurut Sugiyono (2010) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validasi dilakukan dengan rumus product moment/pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad \text{Rumus 1 1 Uji Validitas}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi
- n = Banyaknya pasangan data X dan Y
- x = Skor item butir soal
- y = Jumlah total skor tiap soal

Untuk menguji keberartian koefisien r_{xy} valid atau tidak valid akan digunakan uji t, yang dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan tabel:

$$t = \frac{r \sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} ; \text{ dengan db} = n-2 \quad \text{Rumus 1 2 Uji T}$$



Keterangan:

- r = koefisien kolerasi hasil rhitung
n = jumlah responden

Jika t hitung $>$ t tabel berarti valid atau jika t hitung \leq t tabel berarti tidak valid.

2.1.12 Uji Realibilitas

Menurut Arikunto (2010) reliabilitas adalah sesuatu instrumen yang dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak bersifat tendensius atau mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya, reliabel, dan akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Instrumen yang reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut harus baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah Cronbach Alpha. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel maka dipastikan hasil penelitiannya juga tidak akan valid dan reliabel. Rumus untuk menentukan reliabilitas , yaitu:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Rumus 1 3 Uji Realibilitas



Keterangan:

| | |
|----------|---------------------------|
| r_i | = Reliabilitas instrumen |
| n | = jumlah butir Pernyataan |
| s_{i2} | = varians butir |
| s_{t2} | = varians total |

2.1.13 Uji Asumsi

Menurut Sugiyono (2010) dalam melakukan analisis regresi dilakukan pula uji asumsi klasik yang terdiri dari normalitas data, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi sebagai syarat dalam melakukan analisis regresi linear berganda, yaitu ;

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear berganda mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji Kolmogorov Smirnov (Chakravart, Laha, dan Roy, 1967) biasa digunakan untuk memutuskan jika sampel berasal dari populasi dengan distribusi spesifik/tertentu. Uji ini membandingkan serangkaian data pada sampel terhadap distribusi normal serangkaian nilai dengan mean dan standar deviasi yang sama. Singkatnya uji ini dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data. Uji KolmogorovSmirnov merupakan uji yang lebih kuat daripada uji chi-square ketika asumsi-asumsinya terpenuhi.

2. Uji Linieritas

Linearitas merupakan bentuk hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah linear. Untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau tidak bisa dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi linearitas dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05. Apabila sig.linearitas < 0,05 maka H_0 diterima, yang berarti regresi linear. Apabila sig.linearitas \geq 0,05 maka H_1 ditolak, yang berarti regresi tidak linear.



3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas digunakan metode dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Metode pengambilan keputusan yaitu jika semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terdapat varian ketidaknyamanan dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variannya berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi linier berganda, dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel dependen yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar di atas atau di bawah nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

5. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul karena pengamatan yang berurutan dari waktu ke waktu terkait satu sama lain. Masalah ini muncul karena residual tidak independen dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi linier. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari autokorelasi. Apabila nilai *durbin watson* yang diperoleh kurang dari 1 atau lebih dari 3 maka dinyatakan adanya autokorelasi pada residual. Daerah pengambil



keputusan yang baik adalah jika nilai *durbin watson* terletak diantara nilai 1 sampai 3 berarti tidak terdapat autokorelasi (*Durbin and Watson's, 1951*).

2.1.13 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b(x_1) + b(x_2) + b(x_3).. \text{ Rumus 1 4 Regresi Linier}$$

Dimana:

- Y = Variabel dependen
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi
- x₁, x₂, x₃ = Variabel independen

2.1.14 SPSS

SPSS adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistik tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS adalah kependekan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. SPSS sangat populer di kalangan peneliti dan statistikawan untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data. SPSS menyediakan library untuk perhitungan statistika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai software analisis data tingkat lanjut paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan (Advernesia, 2018).

Terdapat beberapa fitur dasar yang disediakan SPSS, yaitu: statistika deskriptif, statistika bivariat, regresi linear, identifikasi kelompok, analisis spasial, dan R extension.



Terdapat dua fitur dasar yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu fitur statistika deskriptif dan fitur statistika bivariat. Statistika deskriptif adalah sebuah metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian data untuk memperoleh suatu informasi dari data tersebut. Beberapa contoh statistika deskriptif yang sering digunakan adalah mean, median, modus, standar deviasi, dan lain-lain. Statistika bivariat digunakan untuk melakukan pengujian antar 2 variabel (variabel bebas dan variabel terikat). Beberapa contoh statistika bivariat adalah ANOVA, uji t, teorema bayes, uji non parametrik, dan lain-lain.

2.1.16 Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan (simultan) mempengaruhi variabel dependen.

2.1.17 Uji T

Uji-t dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji T (Uji T) merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk menguji benar tidaknya hipotesis yang menyatakan bahwa antara dua mean sampel yang diambil secara acak dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010).

2.2 Penelitian Terdahulu

Metode Webqual 4.0 pernah digunakan untuk menganalisis kepuasan calon mahasiswa terhadap sistem penerimaan mahasiswa baru di UMSIDA. Uce Indahyanti, Hamzah Setiawan dan Nuril Lutvi Azizah (2021) melakukan penelitian mengenai kepuasan pengguna dalam website Penerimaan Mahasiswa Baru di UMSIDA ini menunjukkan telah sesuai secara substansial dalam merepresentasikan hasil penelitian, yang ditunjukkan oleh nilai *Goodness of fit* (GoF) 0.418. Dari tiga hipotesis yang diajukan hanya hipotesis 1 (H1)



yang diterima yakni dimensi *usability quality* (kualitas kegunaan) dan untuk dua hipotesis lainnya yakni *service interaction quality* (kualitas pelayanan interaksi) dan *information quality* (kualitas informasi) keduanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Bagian ini memuat rangkuman teori-teori yang diambil dari buku atau literatur yang mendukung penelitian, serta memuat penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk pemecahan permasalahan. Landasan teori dapat berbentuk uraian kualitatif, model matematis, atau tools yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sumber teori yang dirujuk pada bagian ini harus dicantumkan dalam kalimat atau pernyataan yang diacu dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka. Adapun dalam penulisan di dalam Landasan Teori disesuaikan dengan tema yang telah ditentukan.

Metode Webqual 4.0 juga digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas website admin PMB BSI-Group terhadap kepuasan pengguna. (Rino Ramadhan, 2020). Penelitian dalam pengaruh kualitas terhadap kepuasan pengguna website PMB BSI- Group ini menggunakan metode perhitungan analisis regresi linier berganda. Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa dimensi pertama yaitu *usability quality* berpengaruh negatif yang artinya kemudahan dalam penggunaan website ini sulit, sehingga pengguna harus mempelajari dalam setiap modulnya. Namun dalam dimensi *information quality* dan *service interaction quality* keduanya berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*.

Penelitian selanjutnya yang menggunakan metode webqual 4.0 yaitu analisis kualitas layanan website pusat penerimaan mahasiswa baru Universitas Airlangga berdasarkan persepsi pengguna. Rahayu Tri Wahyuni, Dyah Herawatie dan Army Justitia (2017) melakukan penelitian dengan menggunakan teknik analisis uji beda t (Paired Samples T Test) untuk menganalisis hipotesis penelitian dan teknik IPA (Importance Performance Analysis) untuk mengidentifikasi atribut-atribut pengukuran kualitas layanan.



Hasil dari evaluasi kualitas layanan ini terdapat perbedaan antara dua prespektif penilaian antara tingkat kinerja atau kualitas aktual dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal. Perbedaan yang muncul dari dua prespektif ini adalah tingkat importance lebih tinggi dari pada performancenya.

Penelitian selanjutnya dari STMIK Widuri tentang Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Dan WebQual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna yang dilakukan oleh T. Husain dan Agus Budiyantra (2018). Penelitian kali ini juga menggunakan metode analisis structural equation modelling (SEM) untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen dengan teknik regresi berganda. Dan dari analisis dihasilkan sebuah kesimpulan bahwa dimensi *usability* dan *service interaction quality* bersignifikan negatif, artinya website yang dianalisis tidak memberikan kemudahan dalam penggunaan serta tidak memberikan interaksi pelayanan yang baik.

Metode webqual 4.0 selanjutnya digunakan dalam penelitian dari I Ketut Citra Adi Putra, Komang Oka Saputra dan Wayan Gede Ariastina (2019) dalam mengevaluasi kualitas dan kepuasan pengguna website lmissu. lmissu adalah sebuah website Layanan akademik yang bernama Integrated Management Information System the Strategic of Udayana. Penelitian ini menggunakan metode Alpha dalam pengujian validitas dan realibilitasnya. Hasil dari penelitian ini menyebutkan bahwa kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan menunjukkan arah yang positif pada kepuasan pengguna.



BAB 3

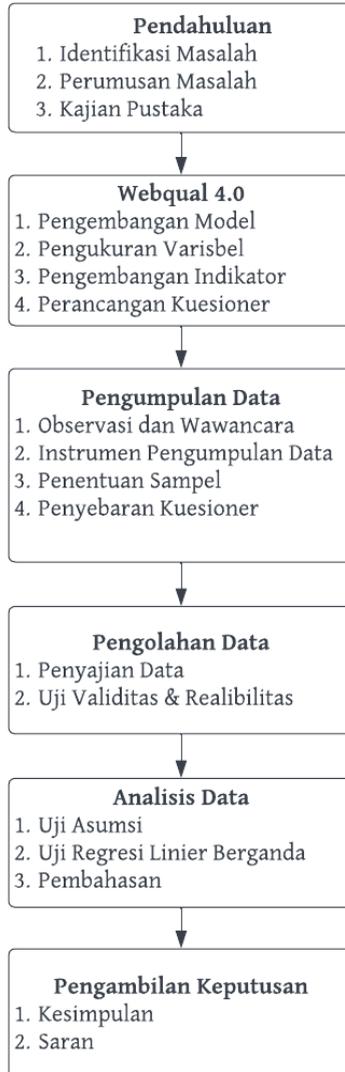
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk menggambarkan semua proses yang diperlukan dalam desain dan implementasi penelitian. Obyek penelitian ini dilakukan pada sistem informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) di Universitas Pesantren Unipdu Jombang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan tujuan mengukur kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0.

Penelitian ini dilakukan dalam delapan tahap yang secara prosedural dan beruntun seperti diperlihatkan pada Gambar 3.1 meliputi identifikasi masalah, perumusan masalah, kajian pustaka, pengembangan model, pengukuran variabel, pengembangan indikator, perancangan kuesioner, observasi dan wawancara, instrument pengumpulan data, penentuan sampel, penyebaran kuesioner, penyajian data, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, uji regresi, pembahasan dan diakhiri kesimpulan juga saran. Flowchart dalam penelitian ini disajikan seperti Gambar 3.1





Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

Flowchart dari tahapan penelitian tersebut dapat dilihat di Gambar 3.1. Dalam lima kegiatan utama yang telah tergambarkan di flowchart tadi memiliki masing-masing kegiatan yang akan dijelaskan lebih detail di bawah ini, antara lain ;

3.1.1 Pendahuluan

Dalam tahap pendahuluan penulis melakukan identifikasi masalah, perumusan masalah, kajian pustaka, pengembangan terhadap model penelitian terdahulu, menentukan dan menjelaskan definisi operasional dan pengukuran variabel, pengembangan indikator, dan membuat rancangan kuisioner. Pendekatan dalam metodologi penelitian adalah keseluruhan cara atau kegiatan dalam suatu penelitian yang dimulai dari perumusan masalah sampai membuat suatu kesimpulan. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Sesuai dengan tujuan penelitian ini maka perlu dibuktikan nilai kepuasan pengguna sesuai metode Webqual 4.0.

A. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah didefinisikan sebagai upaya untuk menjelaskan masalah dan membuat penjelasan dapat diukur. Identifikasi ini dilakukan sebagai langkah awal yang harus dilakukan oleh peneliti, setelah ia memperoleh dan menentukan topik penelitiannya adalah mengidentifikasi permasalahan yang hendak dipelajari. Identifikasi ini dimaksud sebagai penegasan batas-batas permasalahan, sehingga cakupan penelitian tidak keluar dari tujuan.

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, perumusan masalah dilakukan untuk lebih mengetahui secara spesifik masalah yang akan dipecahkan. Melalui perumusan masalah ini, peneliti akan membahasnya dan memberi jawaban atau solusi di penutup.

C. Kajian Pustaka

Pada bagian tahapan kajian pustaka, peneliti mengumpulkan bahan bacaan yang berkaitan dengan tema



penelitian dan juga sebagai bahan untuk menemukan akar masalah yang akan digunakan dalam penelitian serta mengetahui jenis penelitian apa yang akan dilakukan.

Penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab akibat) dan dua atau lebih fenomena. Penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan). Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

D. Penelitian Terdahulu

Tahapan penelitian terdahulu yaitu mencari, memilih lalu menentukan referensi dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dan dijadikan acuan dalam penelitian ini. Agar lebih mudah dalam memahami bagian ini, dapat dilihat di tabel 3.1





Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu

| No | Judul Penelitian dan Peneliti | Model | Hasil |
|----|--|---------------------|--|
| 1. | Analisis Pengaruh Kualitas Website Admin PMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Ramadhan , 2020) | Webqual 4.0 dan PLS | Dua Hipotesis , <i>Service Interaction Quality</i> (Kualitas Pelayanan Interaksi) Dan <i>Informastion Quality</i> (Kualitas Informasi) Keduanya Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna. |
| 2. | Analisis Kualitas Layanan Website Pusat PMB Universitas Airlangga Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (Wahyuni, Perawatie, Justitia, 2017) | Webqual 4.0 Dan IPA | Dua Prespektif Penilaian Antara Tingkat Kiner Atau Kualitas Aktual Dan Tingkat Kepentingan Atau Kualitas Ideal. Perbedaan Yang Muncul Dari Dua Prespektif Ini Adalah Tingkat Importance Lebih Tinggi Dari Pada Performancenya. |



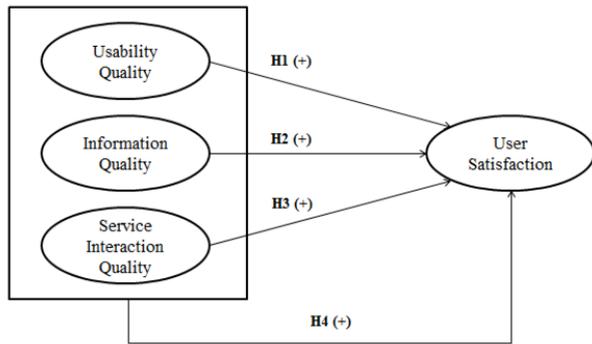
Tabel 3. 1 Lanjutan PenelitianTerdahulu

| No | Judul Penelitian dan Peneliti | Model | Hasil |
|----|---|--|--|
| 4. | Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) dan webqual 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna (T. Sain*1, Budiyantera, 2018) | End User Customer Satisfaction Dan Webqual 4.0 | Dimensi Usability Dan Service Interaction Quality Bersignifikan Negatif, Artinya Website Yang Dianalisis Tidak Memberikan Kemudahan Dalam Penggunaan Serta Tidak Memberikan Interaksi Pelayanan Yang Baik |
| 5. | Evaluasi Kualitas Dan Kepuasan Pengguna Website Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0 (Putra, Saputra, Ariastina,2019) | Webqual 4.0 | Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi Dan Kualitas Interaksi Pelayanan Menunjukkan Arah Yang Positif Pada Kepuasan Pengguna. |
| 6. | Metode Webqual 4.0 Untuk Evaluasi Kualitas Website Politeknik Negeri Sriwijaya (Manik, Irma Salamah, Eka Susanti, 2017) | Webqual 4.0 | Bahwa Secara Keseluruhan Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Desain Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna. Dan Yang Paling Dominan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna Adalah Kualitas Kegunaan. Hasil Dari Penilaian Website Polsri Dijadikan Feedback Bahan Evaluasi Pengembangan Dan Perbaikan Terhadap Website Polsri. |



E. Pengembangan Model

Tahapan dari pengembangan model pada penelitian kali ini yaitu memilih suatu model dan penelitian terdahulu dari I Ketut Citra Adi Putra, Komang Oka Saputra, Wayan Gede Ariastina, 2019 yang kemudian dikembangkan pada penelitian ini menjadi sebuah permasalahan dan topik pembahasan Model konseptual Barnes dan Vidgen (2003) dan juga teori kepuasan pengguna oleh Doll dan Torkzadeh (Xiao 2002) yang dapat dilihat.



Gambar 3.2 Bagan Hipotesa

Dari gambar 3.2 ini hipotesis yang dibangun adalah sebagai berikut ;

H1 : Diduga *Usability Quality* (kualitas kegunaan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H2 : Diduga *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3 : Diduga *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Diduga *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

F. Pengukuran Variabel

Tahapan dan definisi operasional variabel untuk menentukan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan model yang sudah ditentukan. Berdasarkan model konseptual, variabel dalam penelitian ini adalah kualitas kegunaan (X1), kualitas informasi (X2) kualitas interaksi layanan (X3), dan kepuasan pengguna (Y). Dalam tahap pengumpulan data, terdapat beberapa proses dimulai dari pengembangan indikator, perancangan kuesioner, observasi dan wawancara juga instrument pengumpulan data.

G. Pengembangan Indikator

.Tahapan dari pengembangan indikator menentukan indikator yang sesuai dengan variabel dan sesuai dengan acuan pada penelitian terdahulu yang sudah ditentukan Indikator variabel kualitas kegunaan (X1) adalah kualitas yang terkait dengan desain situs PMB Unipdu misalnya tampilan kemudahan penggunaan navigasi dan gambar yang disampaikan. Indikator variabel kualitas informasi (X2) adalah kualitas isi situs PMB Unipdu, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format dan relevansi. Indikator variabel kualitas layanan (X3) adalah kualitas interaksi layanan yang dialami pengguna saat mereka menggali lebih dalam ke dalam situs PMB Unipdu yang diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan data pribadi, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs PMB Unipdu. Indikator variabel (Y) untuk kepuasan pengguna yang terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi

H. Perancangan Kuisisioner

Tahapan dan perancangan kuesioner untuk menentukan pertanyaan tentang biodata responden dan pernyataan yang diambil dari indikator-indikator seluruh variabel penelitian. Pertanyaan yang diberikan kepada responden adalah nama,



NIM (Nomor Induk Mahasiswa), jenis kelamin, Fakultas dan program studi, sedangkan untuk pernyataan keseluruhan pada kuesioner sebanyak 24 item pernyataan.

3.1.2 Pengumpulan Data

Kegiatan disini mencakup observasi terhadap lokasi dan lingkungan penelitian, melakukan wawancara kepada pihak perguruan tinggi yang memiliki informasi berkaitan dengan penelitian, memahami dan menentukkann jenis data, metode dan instrument pengumpulan data penelitian, menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian dan melakukan penyebaran kuisisioner berdasarkan sampel yang telah ditentukan dengan analisis data dilakukan secara statistik menggunakan aplikasi tertentu. Pengukuran kepuasan pengguna kali ini dinilai dari tiga dimensi yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi pelayanan).

A. Observasi Dan Wawancara

Observasi penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan menentukan lokasi penelitian yang akan digunakan. Lokasi dilaksanakannya penelitian yaitu merujuk pada mahasiswa UNIPDU Jombang yang bertempat di Komplek Pondok Pesantren Darul Ulum Rejoso Peterongan Jombang Jawa Timur 61481. Sedangkan penelitiannya mengacu pada pendapat mahasiswa para pengguna sistem informasi PMB Unipdu. Peneliti mewawancarai pihak perguruan tinggi panitia penerimaan mahasiswa di kantor PMB Unipdu yang berkaitan dengan penelitian seperti berapa banyak pendaftar awal yang mengisi formulir online, berapa banyak yang diterima melalui serangkaian tes, sejarah terbentuknya PMB Unipdu, visi misi yang diterapkan, serta tujuan pokok dan fungsi PMB Unipdu dan informasi mengenai mahasiswa baru yang diterima di setiap program studi di fakultas.

B. Jenis Data, Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Dalam kegiatan penelitian ini data yang digunakan adalah ;



- Data primer berupa jawaban para responden dari pertanyaan yang disajikan peneliti di kuesioner. Sedangkan instrumen pengumpulannya menggunakan kuesioner google form.
- Data Sekunder berupa studi kepustakaan dengan mempelajari secara mendalam serta mengutip teori-teori atau konsep dari sejumlah literature. Baik dari buku, jurnal, website dan lain-lain yang berhubungan dengan objek penelitian.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini, pengguna dari website yang akan diteliti. Website yang akan diteliti adalah website Penerimaan Mahasiswa Baru UNIPDU. Dari laporan yang didapat bahwasanya pengguna website Penerimaan Mahasiswa Baru UNIPDU setiap tahunnya sekitar 487 pengguna. Kemudian peneliti menggunakan teknik *non probability sampling accidental sampling*. Mengambil sampel tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi dengan pedomannya yaitu 5 sampai 10 kali.

D. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat di google form melalui aplikasi perpesanan *Whatsapp Messenger* kepada responden yang bersangkutan. Dalam penelitian ini responden ditentukan berdasarkan jumlah sampel yang telah dihitung menggunakan teknik dari Ghazali dan responden dipilih dari mahasiswa di Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum.

3.1.3 Pengelolaan Data

Dalam tahap ini, penulis melakukan kegiatan yang mencakup uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data yang sebelumnya telah dikumpulkan. Pengujian tersebut digunakan untuk mengetahui valid dan konsisten atau tidaknya sebuah kuisioner



A. Penyajian Data

Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel tabulasi data. Tabulasi yaitu pengolahan data dengan menyajikan data baik dalam bentuk tabel, bangunan ataupun gambar. Tahap tabulasi ini digunakan untuk mengolah data hasil kuisioner mengenai demografi pendapat mahasiswa mengenai kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi pelayanan website www.pmbunipdu.ac.id untuk dinilai dari sisi kepuasan penggunaannya.

B. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen setiap variabel yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila data atau tiap butir pernyataan sudah valid, maka penelitian dapat dilanjutkan Uji validitas dilutug dengan bantuan aplikasi SPSS. Uji validasi dilakukan dengan rumus *product moment/pearson*. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan kepada responden yang diambil dari mahasiswa UNIPDU yang pernah melakukan akses kedalam situs www.pmb.unipdu.ac.id. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepastian terhadap seluruh item dalam kuesioner agar dapat dipahami atau dimengerti sebelum diberikan kepada seluruh responden.

C. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian kuesioner dikatakan konsisten apabila dalam pengukuran yang dilakukan secara berulang kali memiliki hasil yang sama, dengan catatan bahwa kondisi saat pengukuran tidak mengalami perubahan terhadap tingkat reliabilitasnya. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan aplikasi SPSS. Data dikatakan reliabel jika Nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0,6



3.1.4 Analisis Data

Saat melakukan analisis data penulis melakukan uji asumsi, analisis korelasi dan regresi serta melakukan pembahasan hasil analisa.

A. Uji Asumsi

Kegiatan ini dilakukan dengan alasan bahwa penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS), sehingga memerlukan uji asumsi. Dalam uji asumsi terdapat lima model pengujian, yaitu: uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji autokorelasi dan uji linearitas. Tidak ada ketentuan yang pasti tentang urutan uji mana dulu yang harus dipenuhi Analisis dapat dilakukan tergantung pada data yang ada Sebagai contoh. dilakukan analisis terhadap semua uji asumsi klasik, lalu dilihat mana yang tidak memenuhi persyaratan. Kemudian dilakukan perbaikan pada uji tersebut dan setelah memenuhi persyaratan, dilakukan pengujian pada uji yang lain.

Penelitian dengan jenis yang diangkat oleh peneliti menggunakan empat model uji asumsi, yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas yang dianggap memenuhi syarat. Sehingga dalam penelitian ini hanya menerapkan empat model uji asumsi.

B. Analisis Regresi

Pada penelitian ini yang termasuk dalam variabel independent (bebas) adalah kualitas kegunaan, kualitas mformasi, dan kualitas layanan. Sedangkan yang termasuk dalam variabel dependent (terikat) adalah kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut maka uji regresi yang akan digunakan adalah regresi liner berganda dimana variabel y memiliki hubungan dengan



dua atau lebih variabel x serta seluruh variabel datanya kuantitatif

C. Pembahasan

Kegiatan ini dilakukan untuk membahas hasil dan keseluruhan penelitian yang telah dilakukan serta membuktikan hasil dari hipotesis yang telah ditulis oleh peneliti.

3.1.5 Pengambilan Keputusan

Kegiatan ini mencakup pemberian kesimpulan dan saran berdasarkan hasil dari penelitian. Sesuai dari kelima kegiatan utama tersebut kemudian digambarkan dalam sebuah flowchart untuk lebih mudah dipahami tahapannya saat penelitian dilaksanakan. Flowchart dari tahapan penelitian tersebut dapat dilihat di Gambar 1.

A. Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan keseluruhan hasil penelitian sehingga dapat memberikan manfaat dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.

B. Saran

Saran dibuat dengan tujuan untuk memperbaiki penelitian yang telah dilakukan serta bertujuan untuk memberikan solusi yang ditujukan agar dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Saran harus bersifat membangun, mendidik, dan dibuat secara objektif serta sesuai dengan topik yang dibahas.



3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pada kajian teori dan studi empirik yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Variabel yang terbentuk dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan). Dengan demikian variabel penelitian ini dapat disebut sebagai variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan dan untuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Desain penjabaran indikator dari tiap variabel yang telah ditentukan dapat dilihat pada tabel 3.2;

Tabel 3.2 Penjabaran Indikator

| Dimensi | Kode | Pernyataan Webqual 4.0 |
|---------------------|------|--|
| Usability Quality | U1 | Kemudahan untuk dioperasikan |
| | U2 | Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti |
| | U3 | Kemudahan untuk navigasi |
| | U4 | Kemudahan untuk digunakan |
| | U5 | Tampilan yang atraktif |
| | U6 | Desain yang sesuai dengan jenis website |
| | U7 | Website meyakinkan dan kompeten |
| | U8 | Website memberikan pengalaman dan pengetahuan yang positif |
| Information Quality | IQ1 | Menyediakan informasi akurat |
| | IQ2 | Menyediakan informasi yang dapat dipercaya |
| | IQ3 | Menyediakan informasi yang tepat waktu |



Tabel 3. 3 Lanjutan Penjabaran Indikator

| Dimensi | Kode | Pernyataan Webqual 4.0 |
|-----------------------------|------|---|
| Information Quality | IQ4 | Menyediakan informasi yang relevan |
| | IQ5 | Menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| | IQ6 | Menyediakan informasi yang detail |
| | IQ7 | Menyediakan informasi dalam format yang tepat dan sesuai |
| Service Interaction Quality | SQ1 | Memiliki reputasi yang baik |
| | SQ2 | Memberikan keamanan saat melakukan transaksi |
| | SQ3 | Rasa aman dalam menyampaikan informasi pribadi |
| | SQ4 | Menciptakan kesan personal |
| | SQ5 | Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi |
| | SQ6 | Tingkat kepercayaan bahwa barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan |
| User Satisfaction | US1 | Kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pengguna sudahsesuai |
| | US2 | Bersedia berkunjung kembali |
| | US3 | Bersedia untuk merekomendasikan pada kerabat |

Pada prinsipnya penelitian merupakan proses pengukuran agar penelitian tersebut hasilnya relevan maka dibutuhkan alat ukur untuk mengukurnya, selain itu instrumen dapat mempermudah dalam pengumpulan datanya. Dengan



demikian jumlah variabel menentukan banyaknya instrumen penelitian.

Penyusunan instrumen pada penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang mana nantinya instrumen berupa kuisisioner yang disusun berdasarkan dimensi Webqual 4.0. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert dimana responden diminta untuk mengukur persepsi responden mengenai gejala yang terjadi di lingkungannya.

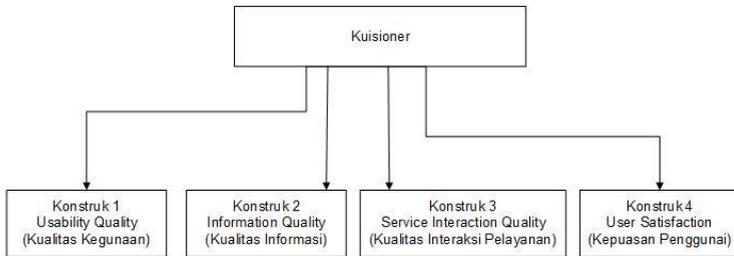
Dimana nantinya, pengguna website PMB Unipdu diminta mengisi kuisisioner pengukuran kepuasan pengguna. Penyusunan kuisisioner dilakukan berdasarkan indikator-indikator pada setiap .dimensi yang digunakan pada metode WebQual 4.0, untuk mengukur kualitas layanan website PMB Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum berdasarkan persepsi pengguna. Setiap indikator yang ada akan mewakili satu pernyataan pada kuisisioner.

3.3 Jenis Data, Metode dan Instrumen Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini data primer yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari responden mahasiswa UNIPDU pengguna akhir website PMB Unipdu menggunakan instrumen kuisisioner. Kuisisioner dibuat menggunakan Google Form sehingga dapat diisi oleh responden dengan cepat. Kuisisioner terdiri dari enam halaman yang dibagi menjadi satu halaman yang berisi pertanyaan biodata responden, satu halaman tentang profil pendidikan dan tiga halaman tentang kualitas www.pmb.unipdu.ac.id yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan terakhir kualitas interaksi layanan.

Dalam melakukan perancangan kuisisioner sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Supaya kuisisioner yang digunakan layak untuk dihitung, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuisisioner. Untuk desain konstruk kuisisioner yang akan digunakan, dapat dilihat pada Gambar 3.3.





Gambar 3. 3 Konstruk Kuesioner

3.4 Perancangan Kuisiener

Tabel 3. 4 Perancangan Kuesioner

| Variabel | Deskripsi Indikator | Pernyataan |
|-------------------|-------------------------------|---|
| Usability Quality | Mudah dipelajari | Pengoperasian www.pmb.unipdu.ac.id mudah dipelajari |
| | | Menurut anda interaksi dengan www.pmb.unipdu.ac.id jelas dan mudah dipahami |
| | Mudah dioperasikan | Website www.pmb.unipdu.ac.id mudah dijelajahi |
| | | Website www.pmb.unipdu.ac.id mudah digunakan |
| | Tampilan yang menarik | Website www.pmb.unipdu.ac.id memiliki tampilan yang menarik |
| | Tampilan situs yang sesuai | Website www.pmb.unipdu.ac.id memiliki desain yang sesuai dengan jenis website |

Tabel 3. 4 Lanjutan Perancangan Kuesioner

| Variabel | Deskripsi Indikator | Pernyataan |
|---------------------|---|---|
| Usability Quality | Situs tampak meyakinkan dan kompeten | Website www.pmb.unipdu.ac.id tampak meyakinkan dan kompeten |
| | Memberikan pengalaman positif | Website www.pmb.unipdu.ac.id memberikan pengalaman positif |
| Information Quality | Menyediakan informasi akurat | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id akurat |
| | Menyediakan informasi yang dapat dipercaya | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id dapat dipercaya |
| | Menyediakan informasi yang tepat waktu | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id tepat waktu |
| | Menyediakan informasi yang relevan | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id relevan |
| | Menyediakan informasi yang mudah dimengerti | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id mudah dimengerti |



Tabel 3. 5 Lanjutan Perancangan Kuesioner

| Variabel | Deskripsi Indikator | Pernyataan |
|-----------------------------|--|---|
| Information Quality | Menyediakan informasi pada tingkat detail yang tepat | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id disajikan secara detail |
| | Menyediakan informasi yang sesuai format | Informasi yang tersedia pada website www.pmb.unipdu.ac.id dalam format yang sesuai |
| Service Interaction Quality | Memiliki reputasi yang baik | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memiliki reputasi yang baik |
| | Keamanan Informasi Pribadi | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memberikan rasa aman untuk menyelesaikan transaksi |
| | | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan |
| | Menciptakan rasa personalisasi | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memberikan ruang untuk personalisasi pengguna |
| Menciptakan rasa komunitas | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memberikan ruang untuk komunitas | |



Tabel 3. 5 Lanjutan Perancangan Kuesioner

| Variabel | Deskripsi Indikator | Pernyataan |
|-----------------------------|--|---|
| Service Interaction Quality | Mudah untuk berkomunikasi dengan manajemen atau customer service | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memberikan ruang untuk berkomunikasi dengan organisasi |
| User Satisfaction | Kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh pengguna sudah sesuai | Menurut anda www.pmb.unipdu.ac.id memiliki kinerja yang sama saat digunakan dengan yang anda harapkan |
| | Bersedia berkunjung kembali | Anda bersedia untuk mengunjungi www.pmb.unipdu.ac.id kembali |
| | Bersedia untuk merekomendasikan pada kerabat | Anda bersedia untuk merekomendasikan www.pmb.unipdu.ac.id pada kerabat. |

3.5 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini pengguna dari website PMB UNIPDU yakni para mahasiswa angkatan 2021-2022 selaku pengguna akhir. Website yang akan diteliti adalah website Penerimaan Mahasiswa Baru UNIPDU. Website ini dipilih sebab perlu dianalisis kepuasan penggunaannya sebagai saran dalam pengembangan sistem informasi ini. Dari laporan yang didapat bahwasanya pengguna website Penerimaan Mahasiswa Baru UNIPDU setiap tahunnya sekitar 487 pengguna. Berikut jumlah populasi yang bersumber dari www.pmb.unipdu.ac.id



3.6 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

Kemudian peneliti memperoleh sampel yang dapat digunakan untuk menentukan besarnya sampel antara lain;

1. Metode kemungkinan maksimum (maximum likelihood estimation) sampel yang disarankan adalah antara 100 – 200 sampel, dengan minimal sebesar 100.
2. Tergantung pada jumlah parameter yang diestimasi dengan pedomannya yaitu 5 sampai 10 kali.
3. Jumlah sampel adalah indikator dikali 5 sampai 10 kali.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka sampel penelitian ini menggunakan ukuran sampel minimum dengan rumus indikator dikali 5.

Maka, $24 \times 5 = 120$ sampel yang akan diteliti.

3.7 Penyebaran Kuisisioner

Untuk penyebaran kuisisioner yang dirancang, maka penyebaran kuisisioner diambil dari jumlah sampel yang telah dihitung. Dalam kuisisioner yang disebarakan terdapat data diri responden sebagai data tambahan untuk memudahkan penulis menyortir kembali kuisisioner yang telah dikumpulkan kembali ke peneliti. Berikut adalah desain kuisisioner data diri responden yang telah dirancang oleh peneliti dengan menggunakan *google form* berisi nama, NIM (Nomor Induk Mahasiswa), Fakultas dan Program Studi di UNIPDU.

A. Kuisisioner Kualitas Kegunaan

Kualitas kegunaan adalah variabel bebas yang pertama yaitu kualitas yang terkait dengan desain situs misalnya tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambar yang disampaikan kepada pengguna. Di dalam kuisisioner kualitas kegunaan terdapat delapan pertanyaan.

B. Kuisisioner Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah variabel bebas yang kedua yaitu kualitas isi situs, kesesuaian informasi untuk keperluan pengguna seperti akurasi, format dan relevansi. Terdapat tujuh



indikator dari variabel kualitas informasi yang kemudian dijabarkan menjadi tujuh pertanyaan yang dimasukkan ke dalam kuiseoner.

C. Kuiseoner Kualitas Interaksi Pelayanan

Kualitas interaksi pelayanan adalah variabel bebas yang ketiga yaitu kualitas interaksi pelayanan yang dialami pengguna saat mereka menggali lebih dalam ke dalam situs, yang diwujudkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik situs. Terdapat lima indikator dari variabel kualitas interaksi layanan yang kemudian dijabarkan menjadi tujuh pernyataan yang dimasukkan ke dalam kuiseoner.

D. Kuisisioner Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna menjadi variabel independen sebagai nilai dari sebuah sistem. Ada tiga instrument yang menjadi nilai dalam variabel ini yaitu; Kesesuaian antara harapan dan yang dirasakan saat digunakan oleh pengguna, Kesiediaan untuk berkunjung kembali dan kesiediaan untuk merekomendasikan pada kerabatnya.

